



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**

BOGOTÁ



**Abril
2021**

**Análisis de
resultados**

Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico

Proceso: Atención al cliente y/o usuario

Procedimiento o Documento: Atención a la Ciudadanía

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida a través del canal telefónico y obtener la información necesaria para la construcción de los indicadores correspondientes.		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Canal telefónico el mes de	ABRIL 2021	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta	Finaliza
		1/04/2021	30/04/2021
POBLACIÓN UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total de llamadas atendidas en el periodo	ABRIL 2021	195
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total de ciudadanos que aceptaron contestar la encuesta en el mes	ABRIL 2021	12
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS:	Total de personas que contestaron encuesta		12

1. INTRODUCCIÓN

“El servicio al ciudadano es la más notable función del Estado, pues se atiende a la ciudadanía para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.” (tomado de cortolima.gov.co)

De acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, las entidades del Distrito Capital deben garantizar la atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos. (127-FORAC-26)

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la satisfacción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y realizar socialización de los resultados al interior del área funcional de servicio al ciudadano, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención del canal telefónico.

3. MÉTODO

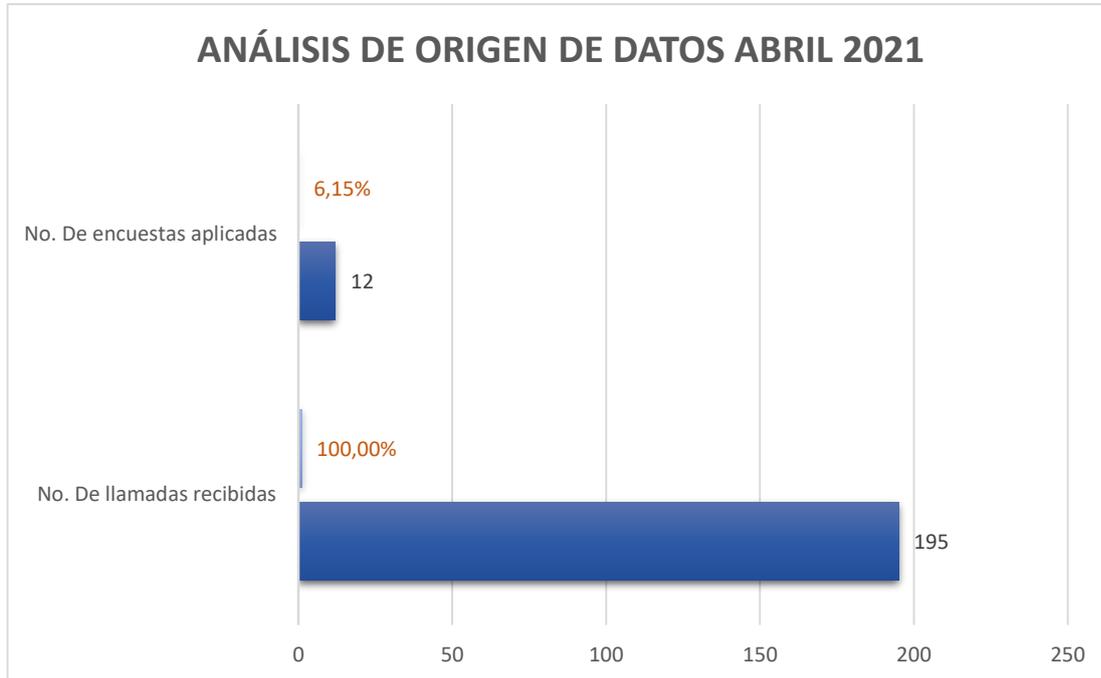
Se aplica formato de encuesta 127-FORAC-26" FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP" a un grupo de personas que realizaron llamadas al conmutador de la entidad línea 3822510 quienes solicitan o consultan los servicios y trámites de la entidad.

Dicho grupo se compone de un total de 195 personas que consultaron por trámites y servicios a través del canal telefónico línea conmutador 3822510 en el mes de abril de 2021. La cual se realizó entre los días 1/4/2021 al 30/4/2021.

ORIGEN DE LOS DATOS:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de llamadas recibidas en la entidad a través del canal telefónico y se toma en cuenta el número de personas que aceptan contestar la

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS ABRIL 2021		%
No. De llamadas recibidas	195	100,00%
No. De encuestas aplicadas	12	6,15%



Estos datos se extraen del formato 127-FORAC-21 REGISTRO ATENCIONES CANAL TELEFÓNICO el cual es diligenciado por el operador del conmutador.

De la población objeto de 195 ciudadanos que hicieron llamadas durante el mes de abril, se como base los usuarios que accedieron a responder la encuesta que para este mes son 12 usuarios y nos da un total de 6,15% de encuestas

Herramientas:

De los 195 peticionarios que se comunicaron por el canal telefónico en el mes de ABRIL 2021 Contestan encuesta 12 ciudadanos que corresponde a 6,15% del total de solicitudes recibidas por el canal telefónico durante el mes de ABRIL 2021

4. RESULTADOS

Se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes probabilidades:

1. no contesta la encuesta
2. Si contesta la encuesta

De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de recibir la llamada solamente podemos aplicar dos probabilidades de SI o NO contestan la encuesta

Identificación de la Población:

De la población objeto de 195 peticionarios que realizaron llamadas en el mes de abril de 2021, los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
Ciudadanía	184	94,36%
Entidades y Organismos Distritales	5	2,56%
Entidades y Organismos Nacionales	4	2,05%
Empresas privadas	2	1,03%
TOTAL	195	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 94,36% corresponde a ciudadanía. El 2,56% a entidades y organismos distritales el 2,05% son entidades y el 1,03% son Empresas

El dato "género" de los grupos de valor representados en personas jurídicas se determina si la persona que llama en su representación es hombre o mujer, por lo tanto tenemos los siguientes

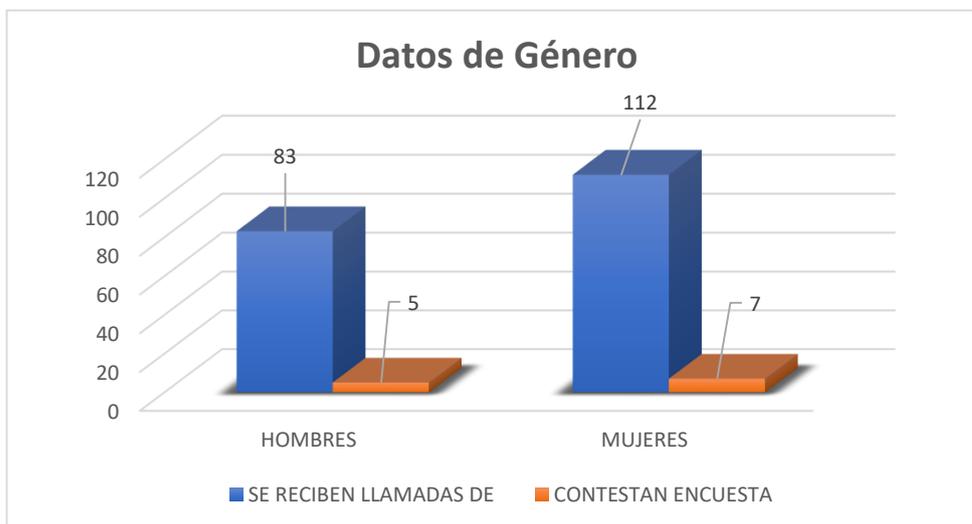
GRUPO DE VALOR	GENERO		Total
	Hombre	Mujer	
Ciudadanía	80	104	184
Entidades y Organismos	1	4	5
Entidades y Organismos	2	2	4
Empresas privadas	0	2	2
Total general	83	112	195

Se reciben llamadas de:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	83	43%
MUJERES	112	57%
TOTAL	195	100%

Contestan encuesta:		
GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	5	42%
MUJERES	7	58%
TOTAL	12	100%

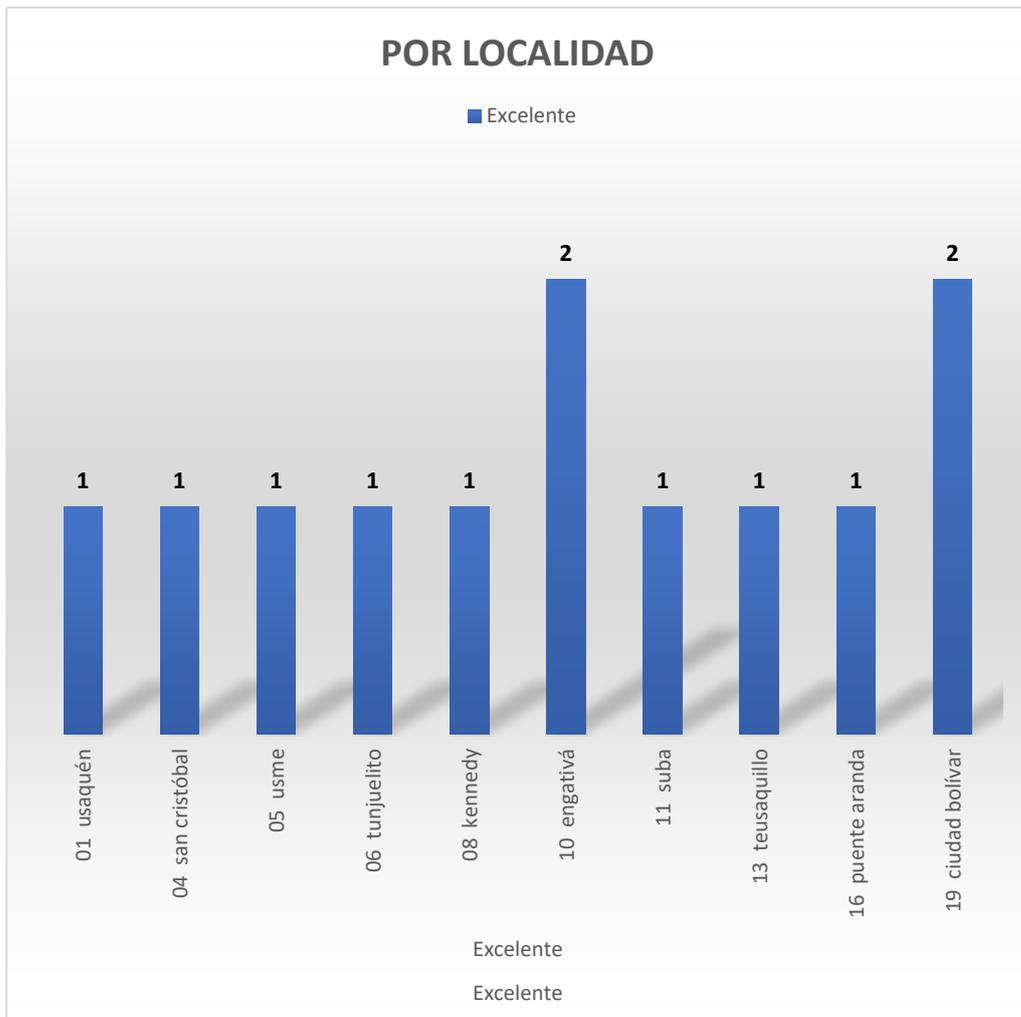
Se reciben llamadas de 83 hombres que equivale al 43% del total de 195 usuarios que realizaron llamadas y 112 mujeres que equivale al 57%, del total de usuarios que realizaron llamadas en el periodo del 1 al 30 de abril de 2021, lapso de fechas en que se aplicó esta encuesta.

De esta población contestan la encuesta: 5 hombres equivalente al 42%; 7 mujeres equivalente al 58%, del total de usuarios que contestaron encuesta en el mes de abril de 2021.



De los 12 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

Respuestas por localidad



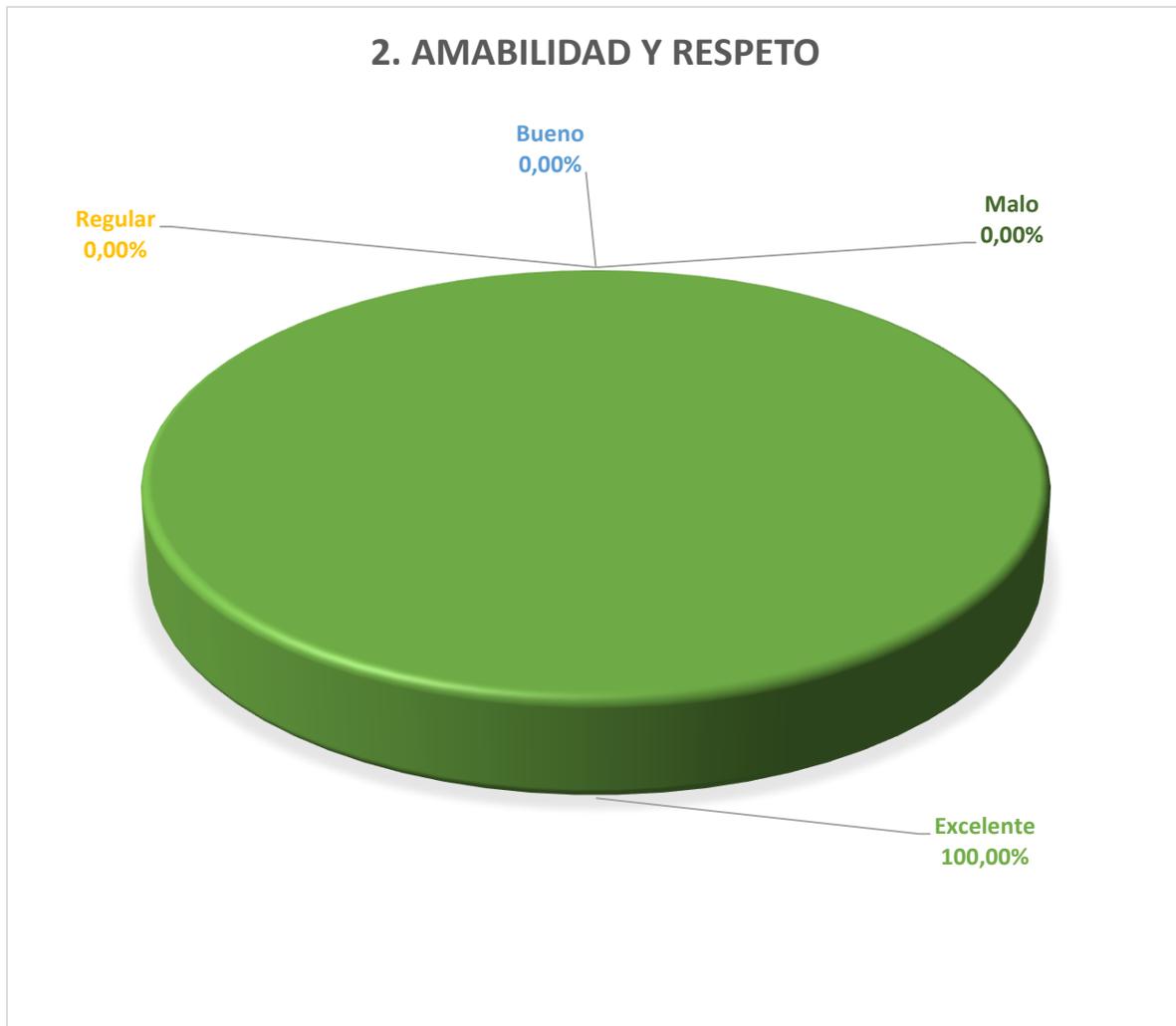
De acuerdo con la gráfica anterior de las 12 personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico se puede evidenciar que las localidades que mas respuestas se recibieron fueron las localidades 10 ENGATIVÁ Y 19 CIUDAD BOLÍVAR con 2 respuestas cada una.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		CALIFICACIÓN	VALOR	%
1	Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%



Como se puede observar en la gráfica de NIVEL DE SATISFACCIÓN, el 100,00% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, consideran el nivel fue EXCELENTE, del total de 12 respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de abril de 2021.

AMABILIDAD Y RESPETO		CALIFICACIÓN	VALOR	%
2	Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%



Como se puede observar en la gráfica de AMABILIDAD Y RESPETO, el 100,00% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, consideran que la amabilidad y respeto fue EXCELENTE, del total de 12 respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de abril de 2021.

TIEMPO DE ESPERA		CALIFICACIÓN	VALOR	%
3	Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Excelente	12	100,00%
		Bueno	0	0,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
TOTAL RESPUESTAS			12	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA, el 100,00% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico, consideran que el tiempo de espera fue EXCELENTE, del total de 12 respuestas de las personas que contestaron la encuesta del canal telefónico del mes de abril de 2021.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

De las respuestas obtenidas se puede destacar que los ciudadanos están satisfechos con el servicio a través del canal telefónico.

Se puede evidenciar de las respuestas obtenidas, que los usuarios del canal telefónico se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados; así:

El nivel de satisfacción en abril de 2021 frente al servicio del canal telefónico fue excelente 100%, el total de encuestados contestó Excelente.

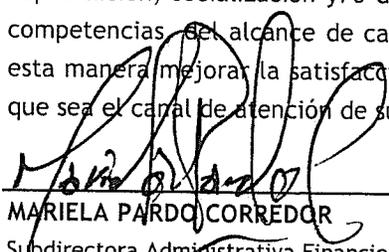
El nivel de satisfacción en abril de 2021 frente a la amabilidad y respeto del funcionario que atiende el canal telefónico fue excelente 100%, el total de encuestados contestó Excelente.

El nivel de satisfacción en abril de 2021 frente al tiempo de espera al utilizar el canal telefónico fue excelente 100%, el total de encuestados contestó Excelente.

Por otra parte, de manera independiente a las respuestas del usuario acerca de la atención recibida por el canal telefónico, se evidencia que en algunas ocasiones la ciudadanía espera que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva problemáticas de invasión de espacio público y no se sienten conformes cuando se les remite a la entidad competente.

6. RECOMENDACIONES

Continuar y mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico y por otra parte, en el marco de la estrategia 2021 TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, realizar actividades de capacitación, socialización y/o divulgación a los funcionarios de las entidades que comparten la competencias del alcance de cada entidad en materia de recuperación de espacio público y de esta manera mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a la gestión del distrito, cualquiera que sea el canal de atención de su preferencia.


MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Claudia Patricia Quintero Cáceres - Ayudante 472 Grado 04

Revisó: Alejandra María López Londoño - Profesional Universitario

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera - Asesor SAF

Fecha : Mayo 24 de 2021